

# Adaptación y oportunidad



**José Luis Martínez  
Campuzano**

**T**odas las crisis conllevan riesgos. En esta pandemia, además, sufrimos las desgracias personales, una terrible losa con la que tendremos que convivir. Mientras no consigamos encontrar una cura contra el virus, la única certeza a la hora de tratar de anticipar el futuro es que se producirán cambios y que será imprescindible adaptarse. Enfoquémonos en las oportunidades que traen para obtener lo mejor de ellos.

En una reciente encuesta de McKinsey, más del 90% de los responsables de empresas consultados consideraba que la Covid-19 va a suponer nuevas formas de comunicación con sus clientes, pero apenas un 20% admite estar preparado para enfrentarse a ello. Eso sí, tres de cada cuatro consideran que se abren importantes oportunidades para el crecimiento. La innovación y capacidad de adaptación se convierten de esta forma en las dos prioridades de las empresas para el futuro. Dos características que siempre han sido seña de identidad de los bancos.

La pandemia es una crisis global que ha requerido respuestas excepcionales de enorme calado. Estas respuestas, no obstante, han quedado limitadas por el diferente margen de maniobra con el que contaban las autoridades y las empresas, lo que puede condicionar la magnitud de la recuperación inicial y su solidez en el tiempo. Estas desigualdades son más evidentes entre los países en desarrollo y los desarrollados a pesar de que estos últimos también han dado una importante respuesta sanitaria, han apoyado a familias y empresas, y han tomado medidas para estabilizar los mercados financieros. Algunas de las soluciones de emergencia que se han aplicado a nivel general han funcionado tan bien que se van a incorporar a la nueva normalidad que aún estamos diseñando entre todos. Una de ellas es la prestación de servicios digitales, que acelera la tendencia hacia la transformación digital que ya experimentaba la sociedad.

Como dice el FMI, “la digitalización ha sido la tabla de salvación para proteger a los sectores más vulnerables”. La Covid-19 ha provocado una migración obligada, rápida e intensa de las tecnologías analógicas a las digitales en todas las econo-

mías y sectores. Las soluciones digitales han contribuido a aliviar las dificultades de familias y empresas y acrecentar la eficacia de las políticas macro tradicionales. Con vistas al futuro, la institución supranacional pide a las autoridades de los países en desarrollo que aceleren la inclusión financiera digital (“la revolución de la inclusión”) para luchar contra la exclusión social y llevar a un mayor crecimiento y prosperidad. En los países desarrollados, donde la inclusión digital es elevada, ha sido fundamental para superar la soledad durante el periodo de alarma, mantenernos informados, acceder a bienes y servicios, privados y públicos, y también para hacer posible el teletrabajo en numerosas actividades.

## Examen de digitalización

La crisis sanitaria ha supuesto un verdadero examen del grado de digitalización de la sociedad española. En las zonas rurales afectadas por el envejecimiento y la despoblación, la tendencia a la digitalización se ha acelerado durante el confinamiento, facilitando que

nuestros mayores accedan a todo tipo de servicios, algunos tan imprescindibles como videoconsultas médicas, dispensario de medicinas y acceso a trámites con la Administración. El sector bancario español ha funcionado a la perfección durante la crisis, garantizando el acceso a los servicios financieros digitales gracias al esfuerzo realizado en el pasado para liderar la transformación financiera digital en Europa.

Los clientes cada vez demandan más una ma-

yor digitalización financiera para acceder a los productos y servicios desde sus dispositivos en el momento que más les conviene. Una tendencia que no hará más que intensificarse en el futuro ante los enormes beneficios que conlleva. La experiencia pasa a ser clave a la hora de demandar la comunicación digital con su banco. En el caso de los servicios de pago, por ejemplo, los clientes deben tener todas las opciones posibles, incluido el efectivo. Y de esta forma pueden optar con total libertad por la que consideren más apropiada. La costumbre de pagar con efectivo contrasta con la seguridad y facilidad que supone el pago a través del móvil o de la tarjeta. Más de la mitad de los españoles ya utiliza habitualmente medios de pago alternativos al efectivo para realizar sus pagos. Y este porcentaje se eleva al 80% en el caso de la población menor de 35 años.

**Portavoz de la Asociación Española de Banca**

